

Система

MBG ***«Off-line сервис»***

(без прямого доступа к основной базе данных Компании)

Программа сервисного обслуживания клиентов
Компании через сеть интернет

Сервисное обслуживание

- n Ваша компания работает в условиях жесткой конкуренции
- n Вам важна скорость и эффективность взаимодействия с удаленными офисами
- n Вы желаете оперативно оказывать сервисные услуги своим клиентам

Решение:

Информационная система

«Off-line service»

является современным и эффективным решением Ваших задач!

«Off-line service»

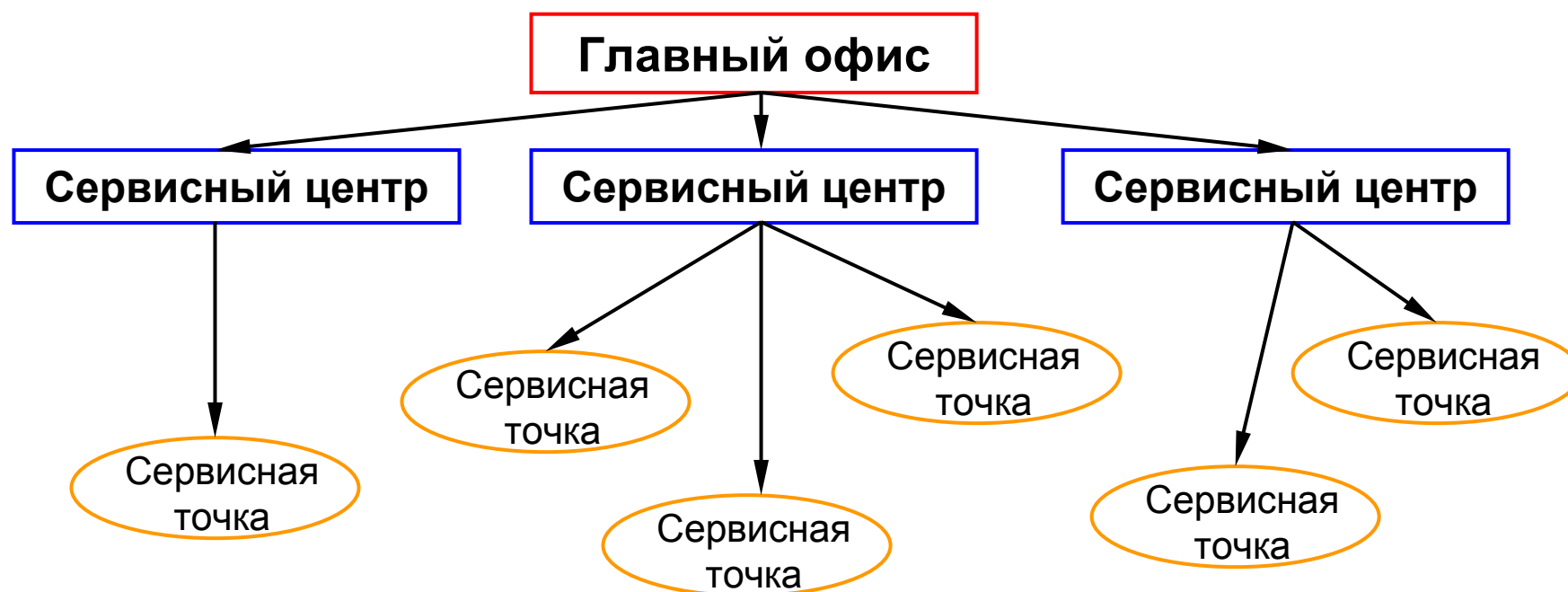
- n Автоматизация составления заявки
- n Своевременность выполнения заявки
- n Эффективность взаимодействия удаленного офиса и call-центра *Компании*

Цели:

- n Эффективное использование имеющихся ресурсов и повышение производительности.
- n Оптимизация действующего процесса сервисного обслуживания клиентов

Структура сервисной сети

может быть смоделирована любым образом, чтобы отвечать требованиям основных бизнес-процессов *Компании*



Составление заявки

- n Сервисное обслуживание в широкой сети сервисных точек
- n Оформление необходимых документов по существующим электронным шаблонам
- n Дополнительные функции
(возможность прикрепления к заявке дополнительных файлов, фотографий, сканированных копий квитанций, чеков и т.д.)

Результат:

- n Сокращение расходов на междугородние звонки
- n Увеличение посещаемости салонов и доходов за счет повышения скорости и качества обслуживания клиентов

Выполнение заявки

- n Актуальность заявки
- n Возможность редактирования заявки
- n Принятая заявка закреплена за определенным оператором call-центра
- n Подготовка заявки к печати

Результат:

- n Сокращение «бумажной» работы в офисе
- n Увеличение эффективности работы оператора call-центра

Эффективность взаимодействия

сервисной сети и call-центра *Компании*

- n Отклонение на доработку неправильно оформленной заявки (call-центр)
- n Редактирование и повторное отправление заявки (сервисная точка)
- n Удаление заявки (сервисная точка), если ее выполнение невозможно (call-центр)

А также ...

- n Доступ только авторизованных пользователей *Компании*
- n Формирование отчетов по работе сервисных точек и call-центра
- n Надежность хранения данных
- n Резервное копирование информации

Результат:

- n Эффективное использование имеющихся ресурсов
- n Повышение производительности
- n Высокое качество и оперативность в сервисном обслуживании клиентов

Оформление и элементы управления системы

MBG ***«Off-line сервис»***

Работа с шаблонами заявок

| | | | | | | | | | | |
|---------|--------|-------|--------|-------------------|--------|--------|-------|---------------------------|--|---|
| главная | заявки | архив | отчеты | управление | пароль | модули | выход | МР/Регион Пользователь | Погода:СЗ/Все регионы Alexander Romanov | ? |
|---------|--------|-------|--------|-------------------|--------|--------|-------|---------------------------|--|---|

Сообщения => [1](#)

главная | управление | шаблоны документов

| Параметры шаблона | |
|-----------------------------|---|
| Название шаблона | Ошибочный платеж (кратко) |
| Примечание | 01-03-2008. Тестовая форма. 07-03-2008. Рабочая форма. |
| Работает | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Тип сервисного обслуживания | Ошибочные платежи - физ. лиц |
| Фото обязательно | <input type="checkbox"/> |
| Регионы | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Кировская обл. Марий Эл респ. Мордовия респ. Нижегородская обл. Татарстан респ. </div> <div style="margin-left: 10px;">Все</div> </div> |
| Центры | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> 001 006 010 0102030405 0107 Д </div> <div style="margin-left: 10px;">Все</div> </div> |
| Точки | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> 040100000 040100017 040100068 040100095 040100098 </div> <div style="margin-left: 10px;">Все</div> </div> |

Назад Сохранить Удалить Образец документа

Поля абонента Поля документа Поля атрибутов Поля файлов Поле номера Поле фото

Copyright (C) 2005-2007, Mobile Business Group
All rights reserved.
support@mobigroup.ru
Версия 3.0.0

§ Создание/Редактирование шаблонов для заявок;

§ Разделение шаблонов для юридических и физических лиц;

§ Текстовая и графическая информация в шаблоне для составления заявки.

Работа с заявками

ГЛАВНАЯ ЗАЯВКИ АРХИВ ОТЧЕТЫ УПРАВЛЕНИЕ ПАРОЛЬ МОДУЛИ ВЫХОД
МР/Регион: Поволжье-СЗ/Все регионы
Пользователь: Alexander Romanov

С сообщениями -> [1]
ГЛАВНАЯ заявки

| Номер заявки | Наименование | Дата | Время | Статус | Обработчик |
|--------------|------------------|------------|----------|-----------|----------------|
| 95864 | Замена SIM-карты | 2008-03-15 | 19:40:59 | Отправлен | Бикчентаева С. |

Назад Файлы (1) Заявление (PDF) Заявление (DOC) Комментарии

История (0) Фото

Заявка ?

| | |
|-----------------------|---------------------|
| Номер заявки | 95864 |
| Дата создания | 2008-03-15 19:40:31 |
| Телефон | 9172710072 |
| Наименование | Замена SIM-карты |
| Обработка | 2008-03-15 19:40:59 |
| Статус | Отправлен |
| Обработчик | Бикчентаева С. |
| Сервисный центр | Умудов А.С. ИП |
| Код центра | 00702152-04 |
| Код точки | 040500695 |
| Телефон точки | |
| Регион | Татарстан респ. |
| Последний комментарий | |

Абонент ?

| | |
|---------------------|----------------------------------|
| ФАМИЛИЯ | Хафизова |
| ИМЯ | Гульназ |
| ОТЧЕСТВО | Ильгизаровна |
| Документ | Паспорт РФ |
| СЕРИЯ | 9201 |
| НОМЕР | 173588 |
| Дата выдачи | 20 02 2003 |
| Кем выдан | Комсомольским ОВД г.Наб.Челны РТ |
| Адрес (регистрация) | РТ г.Наб.Челны ул.Тан, 209 кв.64 |
| Контактный телефон | 9272433102 |

Документ ?

| | |
|--|-----------------------|
| Прошу заменить (восстановить) SIM-карту | Да |
| НОМЕР НОВОЙ (ВЫДАННОЙ) SIM-карты (19 знаков) | 89701 01 050001840689 |
| Контрольный (20-ый) знак SIM-карты (1 знак) | 6 |

Атрибуты ?

Copyright (C) 2005-2007, Mobile Business Group
All rights reserved.
support@mobigroup.ru
Версия 3.0.0

- § Создание заявки на основе шаблонов;
- § Большое количество фильтров для управления списком заявок;
- § Автоматическое уведомление системой об изменении статуса заявки.

Создание отчетов

The screenshot displays the web application interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'ГЛАВНАЯ', 'ЗАЯВКИ', 'АРХИВ', 'ОТЧЕТЫ' (highlighted in red), 'УПРАВЛЕНИЕ', 'ПАРОЛЬ', 'МОДУЛИ', and 'ВЫХОД'. To the right of these buttons, the user's current location and name are shown: 'МРУ/Регион Пользователь' and 'Поволжье-СЗ/Все регионы Alexander Romanov'. Below the navigation bar, there is a link for 'Сообщения' with a notification count of '1'. A secondary navigation bar contains 'ГЛАВНАЯ' and 'ОТЧЕТЫ'. The main content area features a list of report options, each with a small icon and a text description:

- Отчет по выполненным заявкам за период
- Реестр для сдачи документов в МТС
- Отчет по обработанным заявкам ГООО
- Причины и комментарии отклонений
- Детализация отклонения заявок
- Отчет по фроду
- Отчеты о загрузке системы
- Отчет по сервисным услугам
- Отчет по состоянию сети сервиса

At the bottom of the page, the following copyright information is displayed:

Copyright (C) 2005-2007, Mobile Business Group
All rights reserved.
support@mobigroup.ru
Версия 3.0.0

- § Алгоритмы анализа данных соответствуют требованиям *Компании*;
- § Представление отчетов в виде текстовых таблиц и графических диаграмм;
- § Экспорт отчетов в Excel.

Работа с архивом заявок

ГЛАВНАЯ ЗАЯВКИ **АРХИВ** ОТЧЕТЫ УПРАВЛЕНИЕ ПАРОЛЬ МОДУЛИ ВЫХОД МР/Регион Пользователь: Александр Романов

Поволжье-СЗВ Все регионы

Сообщения => [1]

ГЛАВНАЯ АРХИВ

Поиск по номеру документа

Номер заявки

Поиск по номеру телефона

Номер телефона

Расширенный поиск

Период создания документа с

по

Регион

Код центра

Код точки

Тип сервисного обслуживания

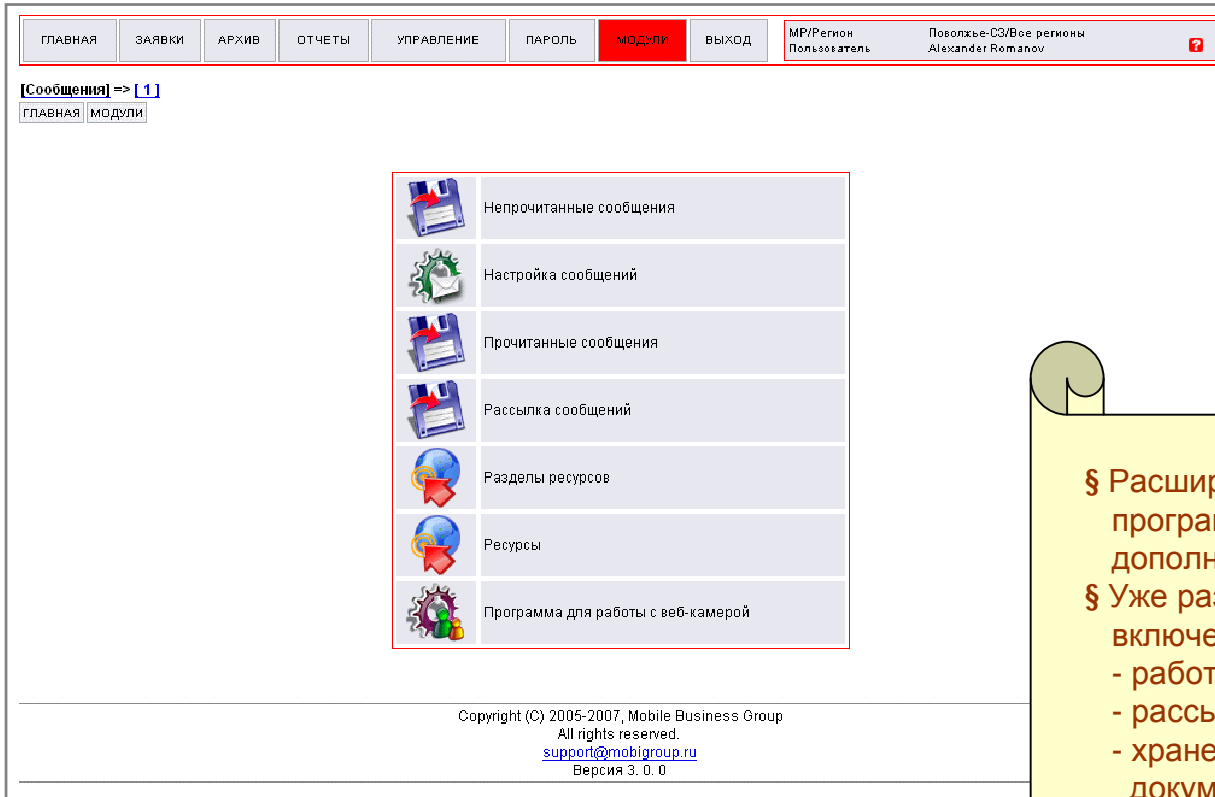
Наименование

Статус








Copyright (C) 2005-2007, Mobile Business Group
All rights reserved.
support@mobigroup.ru
Версия 3.0.0

§ Подробная информация о каждой заявке;
§ Встроенные средства для поиска необходимой заявки.

Модульная структура системы



The screenshot displays a web application interface with a navigation menu at the top. The menu items are: ГЛАВНАЯ, ЗАЯВКИ, АРХИВ, ОТЧЕТЫ, УПРАВЛЕНИЕ, ПАРОЛЬ, **МОДУЛИ**, and ВЫХОД. The 'МОДУЛИ' menu item is highlighted in red. To the right of the menu, there is a user information box showing 'MP/Регион' and 'Пользователь: Александр Романов'. Below the menu, there is a breadcrumb trail: '[Сообщения] => [1]' and 'главная | модули'. The main content area features a list of modules, each with an icon and a text label:

| | |
|---|------------------------------------|
|  | Непрочитанные сообщения |
|  | Настройка сообщений |
|  | Прочитанные сообщения |
|  | Рассылка сообщений |
|  | Разделы ресурсов |
|  | Ресурсы |
|  | Программа для работы с веб-камерой |

At the bottom of the page, there is a copyright notice: Copyright (C) 2005-2007, Mobile Business Group. All rights reserved. support@mobigroup.ru. Версия 3. 0. 0.

§ Расширение возможностей программы подключением дополнительных модулей;
§ Уже разработаны и включены в систему:

- работа с веб-камерой,
- рассылка сообщений,
- хранение файлов и документов.

Технические требования

- n Для корректной поддержки всех функций программы «*Off-line сервис*» необходим web-браузер *Mozilla Firefox* версии 3.0 и выше. *Mozilla Firefox* является свободно распространяемым программным обеспечением и не требует лицензионных отчислений.



Mozilla Firefox — браузер нового поколения от Mozilla Foundation. Простой и лаконичный интерфейс позволяет освоить программу за несколько минут. Безопасность, высокая скорость работы, гибкость и расширяемость — основные качества, присущие Mozilla Firefox (<http://www.mozilla.ru/>).